

ABSTRAKSI

Judul : Pengaruh Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Argo Muria pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IV Semarang
Nama : Agistha Pradiptasari S
NIM : D2D605152
Jurusan : Administrasi Bisnis

PT. Kereta Api (Persero) merupakan BUMN yang mengelola sarana transportasi kereta api di Indonesia. Peran PT. Kereta Api dalam mempermudah dan mendukung mobilitas para pengguna jasa tentu mengharapkan profit atau keuntungan dari penjualan jasanya. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut tidaklah mudah. Persaingan dalam bisnis transportasi saat ini semakin tinggi seiring dengan semakin banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa angkutan transportasi kepada masyarakat.

Penelitian dilakukan di PT. Kereta Api DAOP IV Semarang pada penumpang kereta api Argo Muria. Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa dalam lima tahun terakhir, pihak PT. Kereta Api DAOP IV Semarang belum mampu mencapai kuota yang telah disediakan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan kereta api Argo Muria. Tipe penelitian yang digunakan adalah eksplanatory dengan jenis data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer melalui kuesioner dengan penentuan sample menggunakan teknik purposive sampling. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi product moment, koefisien detereminasi, regresi linier sederhana, dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,276 atau 27,6%, variabel harga memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,279 atau 27,9% serta variabel pelayanan dan harga memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,313 atau 31,3%.

Secara umum dalam penelitian ini pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api adalah baik dan dalam penetapan harga tiket kereta api Argo Muria dipandang mahal. Saran yang dapat diberikan untuk perusahaan adalah diharapkan PT. Kereta Api (Persero) dapat memberikan potongan harga tiket kereta api, meningkatkan dan terus memperbaiki kinerja pelayanannya, serta memperbaiki fasilitas kereta api yang dirasa penting oleh pelanggan.